

## RESOLUCIÓN DE SU QUEJA

### Organícese

Identifique claramente su problema y lo que usted considera que sería una solución justa. Sea tan realista como sea posible cuando esté decidiendo qué se debe hacer para corregir el problema. Reúna todos sus documentos de respaldo, tales como recibos, contratos, garantías, órdenes de reparación, anuncios publicitarios, literatura promocional, cheques cancelados y números de cuentas.

### Llame o escriba a la compañía

Trate de llamar en primer lugar; es posible que el asunto pudiera resolverse inmediatamente. Siga con una carta y conserve una copia. En ella deberá incluir su nombre, su dirección y número de teléfono diurno. Escriba la carta a máquina y manténgala en una sola página. Sea amable, pero con tono firme. Indique sólo los detalles importantes y lo que desee que se haga. Incluya copias de documentos pertinentes; pero conserve los originales para sus archivos. Si hizo el pago por medio de una tarjeta de crédito, escriba a la compañía de su tarjeta de crédito dentro de los sesenta días posteriores a la fecha de la compra e indíqueles que usted está disputando los cargos.

### Considere un acuerdo

Si no se satisfacen por completo sus exigencias, podría convenirle proponer un acuerdo justo. A veces, una solución de acuerdo es mejor que ninguna solución en absoluto.

### Trate de obtener la ayuda de terceros

Si la compañía no resuelve el asunto, póngase en contacto con los Centros de Recursos del Consumidor de la Oficina del Procurador General (Attorney General's Consumer Resource Centers) o algún otro servicio de intermediación, como la Oficina de Negocios Mejores (Better Business Bureau).

### Dé el siguiente paso

Si la negociación a través de los Centros de Recursos del Consumidor no propocionan los resultados que usted desea o si decide no utilizar esos servicios, tendrá de todas maneras ciertas opciones. Puede convencer a la otra parte de acudir a un arbitraje con usted. Para casos de menos de 4,000 dólares, puede llevar su queja al Tribunal de Demandas Pequeñas (Small Claims Court) (no necesitará un abogado para ello).

También podrá consultar a un abogado respecto a otras opciones disponibles en su caso.

## ARBITRAJE

En un arbitraje, su queja la escuchará un tercero imparcial, quien emitirá una decisión después de escuchar a ambas partes. Por lo común, ambas partes deberán estar de acuerdo en participar en el arbitraje; sin embargo, muchos contratos estipulan en la actualidad que cualquier disputa que surja del acuerdo se deberá resolver por medio de un arbitraje. De modo típico, si pierde en el arbitraje, no podrá iniciar una acción legal en los tribunales sobre el mismo caso.

Las audiencias de arbitraje no se llevan a cabo en salas de tribunales y no se siguen procedimientos legales formales. Podrá hacer que le represente un abogado; pero eso no es necesario.

La decisión de un árbitro es legalmente obligatoria y puede imponer al igual que un veredicto de la corte. Por lo común, el arbitraje es más rápido, más conveniente y menos costoso que el acudir a un Tribunal Superior o de Distrito.

## Para obtener más información

La Oficina del Procurador General (Attorney General's Office) proporciona información e intermediación extraoficial a consumidores y empresas. Si tiene alguna pregunta o desea recibir ayuda para resolver un problema, haga el favor de ponerse en contacto con uno de los Centros de Recursos del Consumidor que se indican a continuación.

El Procurador General está prohibido de actuar como abogado privado para alguna queja o demanda. Si su queja exige una acción legal inmediata, deberá tomar en consideración una acción legal privada en el Tribunal de Demandas Pequeñas (no se necesita abogado), si su reclamo es por debajo de 4,000 dólares. Si su reclamo involucra más de 4,000 dólares, debe consultar a un abogado privado. Usted puede considerar también un arbitraje.

### CENTROS DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

Correo electrónico ..... [protecl@atg.wa.gov](mailto:protecl@atg.wa.gov)  
Dominio en la red ..... <http://www.wa.gov/ago/consumer>

En todo el estado ..... (800) 551-4636 voz  
(800) 833-6384 TDD  
Bellingham ..... (360) 738-6185  
Kennewick ..... (509) 734-7140  
Olympia ..... (360) 407-3400  
Seattle ..... (206) 464-6684 voz  
Spokane ..... (509) 456-3123  
Tacoma ..... (253) 593-2904  
Vancouver ..... (360) 759-2150

LEY DE VEHÍCULOS ..... (800) 541-8898, o bien, en Seattle: 587-4240  
DEFECTUOSOS: ..... (800) 541-8898, o bien, en Seattle: 587-4240

**CONSUMERLINE** tiene información grabada sobre diversos asuntos relacionados con el consumidor. Los residentes del estado de Washington pueden llamar al teléfono **(800) 692-5082**.

La Oficina del Procurador General tiene como norma proporcionar igualdad de acceso a sus servicios.

Si necesita recibir la información de este folleto en algún formato alternativo, haga el favor de llamar al teléfono (206) 464-6684.

Las personas que tengan deficiencias auditivas pueden llamar al teléfono 1-(800) 833-6384 en todo el estado.



Disputas de Consumidores ..... Octubre del 2001  
Publicado por la División de Protección al Consumidor  
de la Oficina del Procurador General del Estado de  
Washington (Consumer Protection Division of the  
Washington State Attorney General's Office).

# Disputas RESOLUCIÓN DE



# DISPUTAS DE CONSUMIDORES

Consumer Resource Center  
Office of the Attorney General  
Christine O. Gregoire

# Resolución de disputas de consumidores

## TRIBUNAL DE DEMANDAS PEQUEÑAS

El Tribunal de Demandas Pequeñas le permite a una persona resolver una disputa legal que involucre 4,000 dólares o menos, sin tener que contratar los servicios de un abogado. No hay jurados y a los abogados no se les permite representar a ninguna de las partes. Por consiguiente, el proceso es más rápido y menos costoso que un caso ante el Tribunal de Distrito. Las acciones legales ante el Tribunal de Demandas Pequeñas se deberán iniciar dentro de los tres años siguientes a la transacción en disputa.

El Tribunal de Demandas Pequeñas maneja sólo demandas por dinero. No puede ayudar a la persona que haga la demanda (el **demandante**) recuperar propiedades, ni puede forzar a la persona o la empresa demandada (el **acusado**) que lleve a cabo ninguna acción. Por ejemplo, el Tribunal puede exigirle a un taller de reparaciones de automóviles que le reembolse dinero a usted; pero no podrá obligarle a que le repare gratuitamente su vehículo.

## Presentación de una demanda

Para iniciar un caso ante el Tribunal de Demandas Pequeñas, el demandante debe iniciar una acción legal, donde:

- \* resida el acusado
- \* realice negocios el acusado, o
- \* haya ocurrido un accidente de tráfico u otra cosa similar.

Póngase en contacto con el Tribunal de Distrito más cercano a ese lugar y dígame al actuario que desea iniciar una acción de demandas pequeñas. El actuario le indicará si la dirección se encuentra dentro de los límites del tribunal con el que se haya puesto en contacto.

El actuario le proporcionará varios formularios para llenar y usted recibirá información sobre los procesos del Tribunal de Demandas Pequeñas.

Uno de los formularios que se le proporcionarán se denomina “Notificación de demandas pequeñas”. En la “Notificación” usted describirá su demanda y proporcionará el nombre del demandado, su dirección y número de teléfono. Una vez que presente el formulario llenado y pague de 10 a 25 dólares de honorarios de registro, se le proporcionarán una fecha y una hora para el juicio.

## Entrega de la notificación

Una copia de la “Notificación de Demandas Pequeñas” se deberá entregar (o **hacerle llegar**) al demandado. Dicha notificación le indicará que se presente ante el tribunal. Es su responsabilidad asegurarse de que el demandado reciba esta notificación; sin embargo, no podrá entregarla usted mismo. El Tribunal le proporcionará información sobre otros métodos de notificación, tales como pedir que el alguacil o un servicio de mensajería legal se encargue de la entrega. Si gana el caso, los costos de la entrega o despacho de la notificación de la queja al demandado pueden ser solicitados y otorgados a usted. También podrá hacer que alguien de más de dieciocho años de edad que no esté involucrado en el caso entregue la notificación. Asegúrese de que se entregue de modo apropiado y que se presente al tribunal una declaración jurada notariada de la entrega. El actuario del Tribunal le proporcionará una declaración de “Regreso de Notificación” que se deberá archivar en la Corte después de que el demandado haya recibido la notificación.

Esté consciente de que después de recibir la notificación, el demandado podrá presentar una contra-demanda contra usted. Por ejemplo, si un limpiador de tapicería arruina su sofá y usted presenta una queja ante el Tribunal de Demandas Pequeñas sin pagar la factura, la compañía podrá presentar una contra-demanda contra usted por el costo de la limpieza. Si el juez decide en contra de usted, se le podrá exigir que pague la limpieza más los costos del tribunal.

## Los procedimientos judiciales

A cada una de las partes se le da una oportunidad para que le explique al juez su lado del asunto. Deberá llevar con usted todos los documentos que tengan relación con el caso (tales como recibos, fotografías, garantías o arriendos) y podrá llevar testigos para respaldar su caso. Asegúrese de que estos testigos tengan conocimiento directo del caso. Las declaraciones que haga un testigo sobre la base de información escuchada a alguna otra persona (**de oídas**) pueden no admitirse como evidencia.

Es una buena idea preparar su presentación antes del juicio. Deberá ser completa, convincente, breve y concreta. Evite los datos no pertinentes y permanezca calmado y profesional. No se ponga demasiado emocional.

Si el demandado no se presenta al juicio, se le concederá al demandante un veredicto por defecto por la cantidad total de la demanda, a condición de que tenga pruebas de que se le ha entregado la notificación al demandado de modo apropiado y si el demandado puede probar al juez que el dinero es realmente adeudado.

## El dictamen

Al concluir el juicio, el juez tomará una decisión. Si la decisión es a favor del demandante, el tribunal ordenará al demandado que pague cierta cantidad de dinero (un **dictamen**). Si la decisión es a favor del demandado, el caso se dará por concluido. En caso de una contra-demanda, se le podrá ordenar al demandante que pague una cantidad al demandado o el juez podrá rechazarla también.

Si el tribunal otorga un dictamen, se deberá llenar después del juicio un formulario de “Satisfacción del Dictamen”. Si el demandante gana y logra cobrar la cantidad otorgada en el juicio, se deberá llenar la parte superior del formulario y devolverla al Tribunal de Demandas Pequeñas.

Si la parte perdedora no paga lo dictaminado dentro de los 20 días a partir de la fecha establecida por la corte en el plan de pagos, usted puede solicitar que el juicio sea ingresado en el expediente civil del tribunal de distrito, llenando la mitad inferior del formulario y presentándolo al Tribunal de Demandas Pequeñas. Usted puede usar entonces las siguientes opciones para cobrar su deuda: **Auto de embargo**. Esta es una orden expedida al banco o el empleador de la parte perdedora, exigiendo que se le entregue al ganador cierta cantidad de dinero. Los formularios necesarios pueden obtenerse en una tienda de suministros legales. Puede necesitar la ayuda de un abogado para llenarlos. La ley permite la recuperación de honorarios de abogados de hasta 250 dólares.

**Auto ejecutivo**. Es una orden para el alguacil para que se incaute de alguna de las propiedades de la otra parte, la venda y le entregue a usted el producto de la venta. Puede ser necesario que usted obtenga la ayuda de un abogado para registrar este escrito. Bajo la ley, no se podrán cobrar honorarios de abogado además de la cantidad otorgada en un auto ejecutivo. Consulte a un abogado para obtener más detalles.

**Agencia de cobranzas**. El dictamen del juicio se le podrá entregar a una agencia de cobranzas. Si ésta última recupera la deuda, es usual que retenga un tercio o la mitad de la cantidad por concepto de honorarios.

**Gravamen**. También puede transferir el juicio al expediente del Tribunal Superior, que impondrá un gravamen sobre las propiedades de la parte perdedora. Esas propiedades no se podrán vender hasta que usted reciba su dinero.

## Apelaciones

En algunos casos, la decisión del juez del Tribunal de Demandas Pequeñas se podrá apelar ante el Tribunal Superior. Póngase en contacto con el Tribunal de Distrito para obtener información sobre los procedimientos de apelación. El demandado en un caso no podrá apelar un dictamen en el que la cantidad demandada fuera de menos de 250 dólares. El demandante no podrá apelar si la cantidad demandada es de menos de 1,000 dólares.

## CONTRATACIÓN DE UN ABOGADO

Usted podrá contratar los servicios de un abogado y presentar una acción legal contra la empresa ante el Tribunal de Distrito o Superior. En muchos tipos de acciones legales de protección al consumidor, si gana el caso, el tribunal podrá otorgarle dinero para cubrir los daños causados por la parte perdedora. La cantidad de daños y perjuicios podrá triplicarla el juez, hasta un límite de 10,000 dólares. Además, es posible que se le conceda el costo de iniciar el juicio (por ejemplo, honorarios de abogado y costos del tribunal).

Si no tiene un abogado y desea consultar a uno acerca de la iniciación de una acción legal, pida recomendaciones a sus amigos y familiares. Algunas asociaciones de barra de abogados del condado patrocinan programas de envío a abogados y muchas comunidades tienen clínicas legales de bajo costo. Podrá ponerse en contacto con la Asociación de la Barra de Abogados del Estado de Washington (Washington State Bar Association) (206-727-8200), para informarse sobre el historial de un abogado respecto a acciones disciplinarias del pasado.